Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339



ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Table Of Contents

Journal Cover 1
Author[s] Statement 3
Editorial Team 4
Article information 5
Check this article update (crossmark) 5
Check this article impact 5
Cite this article 5
Title page 6
Article Title 6
Author information 6
Abstract 6
Article content 8

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team (link)

Complete list of indexing services for this journal (link)

How to submit to this journal (link)

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)















Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Technological Innovation And Staff Competence Optimize Hospital Patient Service EfficiencyInovasi Teknologi Dan Kompetensi Staf Mengoptimalkan Efisiensi Pelayanan Pasien Rumah Sakit

Soffa Lifatul Azizah, sfliffaazzh@gmail.com (*)

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Kosasih Kosasih, kosasih@usbypkp.ac.id

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Ayu Laili Rahmiyati, ayunasihin2@gmail.com

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

(*) Corresponding author

Abstract

General Background Healthcare operational efficiency serves as a fundamental metric for evaluating clinical performance alongside patient satisfaction. **Specific Background** Bintang Amin Hospital utilizes medical personnel, administrative staff, and digital systems to manage care, yet preliminary observations revealed unintegrated databases alongside redundant entry processes. **Knowledge Gap** While previous literature examines digital systems and personnel separately, there remains a lack of integrated empirical evidence regarding their combined contributions toward healthcare operational agility within this specific clinical setting. **Aims** This study investigates the partial and simultaneous contributions of digital technology integration, administrativequality, and personnelcapacity toward patientserviceefficiency. **Results** Quantitative analysis of 190 medical and non-medical staff using multiple linear regression demonstrates that personnel capacity ($t = 9.050$; $p < 0.001$) and technology implementation ($t = 2.686$; $p = 0.008$) significantly drive service efficiency, whereas administrative quality shows no statistically significant partial contribution ($t = 0.346$; $p = 0.730$). Simultaneously, these three components collectively account for a 37.6% variance in operational efficiency, with personnel capability emerging as the most dominant predictor. **Novelty** This research identifies the precise hierarchical dominance of personnel capability over digital or administrative infrastructures in determining clinical care agility. **Implications** Institutional management must prioritize continuous workforce development alongside digital infrastructure modernization to streamline clinical delivery.

Highlights

- Human resource capabilities emerge as the primary factor driving clinical workflows.
- Digital infrastructure integration significantly accelerates medical data processing alongside cross-unit coordination.
- Administrative procedures require simultaneous technological support to streamline institutional operations.

Keywords

Information Technology; Administrative Quality; Human Resource Competence; Service Efficiency; Healthcare Management

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Published date: 2026-11-12

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berperan penting dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat. Tingkat efisiensi pelayanan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kinerja fasilitas Kesehatan, karena berkaitan dengan kecepatan pemberian layanan, efektivitas pengelolaan sumber daya, serta tingkat kepuasan pasien. Efisiensi pelayanan tercermin dari optimalisasi sumber daya agar layanan berjalan lancar tanpa kendala operasional [1].

Salah satu faktor penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan pasien merupakan teknologi informasi. Teknologi informasi di fasilitas kesehatan mencakup SIMRS, rekam medis elektronik, penjadwalan digital, dan aplikasi pendukung pelayanan lainnya. Penerapan teknologi informasi terbukti mampu memperlancar alur kerja, meminimalkan kesalahan administrative maupun prosedural, serta meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam pengambilan Keputusan [2]. Optimalisasi sistem informatika dan teknologi digital di rumah sakit memberikan dampak positif terhadap percepatan proses administrasi serta peningkatan kualitas pelayanan medis secara (Lubins & Partaja, 2025)

Selain teknologi informasi, kualitas administrasi pelayanan turut menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat efisiensi layanan. Administrasi yang berkualitas mencakup pengelolaan data pasien secara terstruktur, pengaturan jadwal pelayanan, pengarsipan dokumen, serta koordinasi antarunit di dalam fasilitas kesehatan. Sistem administrasi yang berjalan secara optimal dalam menekan waktu antrean, mengurangi kesalahan dalam pencatatan, dan meningkatkan kelancaran proses kerja internal (Hasbi dan Syahputra, 2025)

Kompetensi SDM turut menentukan efisiensi pelayanan pasien karena pengetahuan, keterampilan, dan penguasaan teknologi mendukung pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas [3]. Kompetensi SDM dalam bidang manajemen kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan tugas, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan sistem digital serta pengelolaan pelayanan administratif di fasilitas kesehatan (Kurniati & Mokodompit 2025)

Guna merespons kebutuhan medis masyarakat, Rumah Sakit Bintang Amin berlokasi di area Universitas Malahayati, Kemiling, Bandar Lampung sejak 14 Februari 2008 terus memperluas kemitraan serta membenahi sarana dan mutu layanannya (Sudiandnyani et al., 2022).

Sebagai rumah sakit dengan akreditasi Bintang 5 Paripurna, Rumah Sakit Bintang Amin berkomitmen menjadi institusi kesehatan berlandaskan nilai-nilai Islami yang mengedepankan pelayanan unggul serta berperan sebagai pusat pendidikan bermutu dalam membentuk generasi khairu ummah. Rumah sakit ini dilengkapi berbagai fasilitas medis modern, di antaranya CT-Scan 128 slice dengan kecepatan 0,8 detik dan ketebalan irisan 0,625 mm sehingga menghasilkan citra yang lebih tajam dan detail. Selain itu, tersedia layanan Echocardiography untuk pemeriksaan jantung menggunakan gelombang suara guna menunjang diagnosis yang lebih tepat. Fasilitas lainnya meliputi ruang Hemodialisa, instalasi radiologi, laboratorium, kamar bedah sentral, serta ruang ICU

No	Komposisi	Jumlah
1.	Dokter Spesialis	40
2.	Dokter umum	14
3.	Perawat	179
4.	Bidan	17
5.	Non Medis	112
total		362

Tabel 1 *Komposisi SDM*

Sumber : Data Rumah Sakit Bintang Amin

Penerapan sistem informasi dan rekam medis elektronik terbukti mempercepat layanan, menekan kekeliruan administratif, serta mengoptimalkan mutu fasilitas Kesehatan (Prasetyo et al., 2021).

Selain itu, kualitas administrasi pelayanan juga terbukti berperan penting dalam menentukan tingkat efisiensi pelayanan pasien. Ningsih et al. (2022) menemukan bahwa administrasi yang tertata, data pasien yang akurat, dan koordinasi antarunit yang baik dapat mengurangi waktu tunggu serta meningkatkan efisiensi operasional fasilitas kesehatan. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan administrasi yang baik mampu memperlancar proses pelayanan serta meminimalkan pemborosan waktu dan sumber daya [4].

Azizah et al. (2021) menemukan bahwa kompetensi teknis, penguasaan teknologi informasi, dan keterampilan interpersonal tenaga kesehatan mendukung efektivitas serta efisiensi pelayanan pasien melalui pengoperasian teknologi dan pelaksanaan administrasi yang lebih baik.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi pelayanan di RS Bintang Amin, peneliti melakukan survei pendahuluan terhadap 30 pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan pasien. Hasil survei menunjukkan bahwa 63,3% responden menyatakan sistem teknologi informasi belum sepenuhnya terintegrasi antarunit pelayanan. Selain itu, 56,7% responden menyatakan masih terdapat penginputan data pasien secara berulang pada beberapa unit pelayanan. Sebanyak 60,0% responden juga menyatakan koordinasi antarunit pelayanan masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kelancaran proses pelayanan pasien. Hasil tersebut mengindikasikan perlunya perbaikan pada beberapa aspek pelayanan pasien di RS Bintang Amin guna meningkatkan efisiensi [5].

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Berdasarkan hasil survei pendahuluan tersebut, permasalahan efisiensi pelayanan di RS Bintang Amin dapat dikaitkan secara langsung dengan ketiga variabel penelitian. Pada aspek Teknologi Informasi, belum optimalnya integrasi sistem antarunit dan masih adanya penginputan data pasien secara berulang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya mendukung kecepatan serta ketepatan proses pelayanan. Pada aspek Kualitas Administrasi, kebutuhan peningkatan koordinasi antarunit menunjukkan masih terdapat hambatan dalam alur administrasi yang berpotensi memperpanjang proses pelayanan. Sementara itu, pada aspek Kompetensi Sumber Daya Manusia, efektivitas pemanfaatan sistem digital dan pelaksanaan koordinasi pelayanan sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi, menjalankan prosedur, serta bekerja sama antarunit. Karena itu, pengaruh teknologi informasi, kualitas administrasi, dan kompetensi SDM terhadap efisiensi pelayanan pasien perlu dianalisis lebih lanjur [6].

Penelitian ini penting karena efisiensi pelayanan mencerminkan kemampuan rumah sakit memberikan layanan secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Teknologi informasi, kualitas administrasi, dan kompetensi SDM berperan dalam mendukung kelancaran pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, serta memperbaiki pemanfaatan sumber daya (Bayhaqi et al., 2025). Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap efisiensi pelayanan pasien. Temuannya diharapkan dapat menambah referensi dalam manajemen kesahatan dan membantu rumah sakit meningkatkan efisiensi layanan secara berkelanjutan [7]

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas peran teknologi informasi, kualitas administrasi, dan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan kesehatan, ketiga faktor tersebut masih perlu dikaji secara terpadu dalam konteks efisiensi pelayanan pasien di RS Bintang Amin. Kesenjangan penelitian ini terletak pada perlunya bukti empiris mengenai kontribusi masing-masing faktor serta keterkaitannya dalam menjelaskan efisiensi pelayanan pada konteks rumah sakit yang diteliti. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian bersama pengaruh teknologi informasi, kualitas administrasi, dan kompetensi SDM terhadap efisiensi pelayanan pasien di RS Bintang Amin. Hasilnya diharapkan dapat mengidentifikasi faktor prioritas dalam perbaikan pelayanan pasien.

METODE

A. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian ini terdiri dari data primer dikumpulkan melalui kuesioner kepada staf medis, nonmedis, dan administrasi RS Bintang Amin Bandar Lampung serta data sekunder berupa arsip internal (SOP,struktur organisasi, jumlah pegawai, dan laporan kinerja layanan).

B. Populasi dan Sampel

Populasi riset mencakup 362 pegawai RS Bintang Amin Bandar Lampung tahun 2026, dengan jumlah sampel sebanyak 190 karyawan sebagai responden.

C. Kriteria Penelitian

1. Kriteria Inklusi

a. Karyawan dengan masa kerja minimal satu tahun di RS Bintang Amin.

b. Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara lengkap.

c. Tenaga medis maupun administrasi yang terlibat langsung dalam pelayana pasien.

2. Kriteria Eksklusi

a. Karyawan yang sedang cuti, izin, atau tidak aktif bekerja saat penelitian berlangsung.

b. Karyawan dengan masa kerja kurang dari satu tahun.

c. Karyawan yang tidak melengkapi kuesioner atau mengisinya tidak sesuai petunjuk.

D.Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Nomor pertanyaan	Skala pengukuran
Variabel independen (X1) – Teknologi Informasi	Teknologi informasi memanfaatkan komputer untuk mengelola, menyimpan, dan meyebarkan informasi guna meningkatkan efisiensi kerja dan	1. Ketersediaan *hardware*	1	Ordinal
		2. Kualitas *software*	2	Ordinal

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

	mendukung keputusan organisasi (McLeod, 2007).	3. Keakuratan dan integrasi *database*	3	Ordinal
		4. Kecepatan akses informasi	4	Ordinal
		5. Keamanan dan keandalan sistem	5	Ordinal
Variabel Independen (X2) – Kualitas administrasi	Kualitas administrasi mencerminkan kemampuan sistem administrasi dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, berdasarkan prinsip good governance (OECD, 2021).	1. Kejelasan prosedur pelayanan	6	Ordinal
		2. Kepauhan terhadap SOP	7	Ordinal
		3. Kecepatan proses administrasi	8	Ordinal
		4. Ketepatan pengelolaan dokumen	9	Ordinal
		5. Transparansi dan akuntabilitas	10	Ordinal
Variabel independen (X3) Kompetensi SDM	Kompetensi SDM mencakup pengetahuan, keterempilan, dan sikap krja yang di perlukan untuk menjalankan tugas sesuai standar organisasi secara efektif (Armstrong, 2020).	1. Pengetahuan teknis pekerjaan	11	Ordinal
		2. Keterampilan operator	12	Ordinal
		3. profesional	13	Ordinal
		4. etika	14	Ordinal
		5. kemampuan komunikasi dan kerjasama	15	Ordinal
Variabel dependen Y – Efisiensi pelayanan pasien≈≈c	Efisiensi tenaga kerja terlihat dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara maksimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia (Sutrisno dalam Hulu et al., 2022).	1. Ketepatan waktu pelayanan	16	Ordinal
		2. Pengurangan waktu tunggu pasien	17	Ordinal
		3. Efisiensi biaya operasional	18	Ordinal
		4. Penyederhanaan prosedur pelayanan	19	Ordinal
		5. Optimalisasi penggunaan sumber daya	20	Ordinal

Tabel 1 *Definisi Operasional*

E.Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari karyawan RS Bintang Amin yang terlibat dalam pelayanan pasien, termasuk tenaga media, staf administrasi, dan pengguna teknologi informasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi dan studi pustaka berupa profil rumah sakit,struktur organisasi, jumlah pegawai, SOP, laporan kinerja, waktu tunggu pasien, serta penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit.

F.Uji Instrumen

1. Uji Validitas Uji validitas bertujuan menilai ketepatan setiap butir kuesioner dalam mengukur variabel penelitian.

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

2. Uji Reliabitas Uji realibitas dilakukan untuk menguji konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian.

G.Analisis Deskriptif

1. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas: Memastikan residual model regresi terdistribusi secara normal.

b. Multikolinearitas: Mendeteksi korelasi berlebih antar variabel independen (teknologi informasi, kualitas administrasi, serta kompetensi SDM).

c. Heteroskedastisitas: Menilai kestabilan varians residual dalam model regresi.

2. Metode Suksesif Interval (MSI): Mentransformasikan data ordinal ke bentuk interval guna memenuhi syarat analisis.

H.Uji Hipotesis

1. Regresi Linear Berganda: Menganalisis dampak teknologi informasi, mutu administrasi, dan kapasitas SDM terhadap efisiensi layanan pasien di RS Bingtang Amin.

2. Uji t (Parsial): Menilai pengaruh signifikan setiap variabel independent secara terpisah terhadap efisiensi layanan.

3. Uji F (Simultan): Menguji dampak gabungan ketiga variabel bebas tersebut terhadap efisiensi layanan pasien.

4. Koefisien Determinasi (R2): Mengukur seberapa besar variasi efisiensi layanan di RS Bintang Amin dapat dijelaskan oleh model penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

a. Uji Validitas Variabel Teknologi Informasi

No Item	Rxy	rtabel	Keterangan
1	0,531	0,374	Valid
2	0,771	0,374	Valid
3	0,847	0,374	Valid
4	0,720	0,374	Valid
5	0,718	0,374	Valid

Tabel 2 *Hasil Uji Validitas teknologi informasi*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Seluruh instrument dinyatakan valid dan layak untuk pengumpulan data, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas, regresi, uji t, serta uji F.

b. Uji Validitas Kualitas Administrasi

No Item	rxy	rtabel	Keterangan
6	0,697	0,374	Valid
7	0,791	0,374	Valid
8	0,456	0,374	Valid
9	0,669	0,374	Valid
10	0,760	0,374	Valid

Tabel 3 *Hasil Uji Validitas Variabel kualitas administrasi*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Selepas instrument kualitas administrasi di RS Bintang Amin terbukti valid untuk menjaring data, tehapan riset dilanjutkan dengan pengujian reliabiloitas dan analisis regresi.

c. Uji Validitas Kompetensi Sumber Daya Manusia

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

No Item	rxy	rtabel	Keterangan
11	0,751	0,374	Valid
12	0,761	0,374	Valid
13	0,813	0,374	Valid
14	0,827	0,374	Valid
15	0,793	0,374	Valid

Tabel 4 *Hasil Uji Validitas Variabel SDA*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Berdasarkan uji coba pada 30 responden dengan taraf signifikan 5% (r tabel = 0,374), seluruh item variable Kompetensi SDM mencatatkan r hitung antara 0,751 hingga 0,827 serta nilai signifikan dibawah 0,05. Oleh karena seluruhnya melampaui ambang batas, istrumen tersebut dinyatakan valid dan layak diaplikasikan.

d. Uji Validitas Efisiensi Pelayanan Pasien

No Item	rxy	rtabel	Keterangan
11	0,572	0,374	Valid
12	0,622	0,374	Valid
13	0,800	0,374	Valid
14	0,775	0,374	Valid
15	0,781	0,374	Valid

Tabel 5 *Hasil Uji Validitas Efisiensi Pelayanan Pasien*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Instrumen variabel Efisiensi Pelayanan Pasien dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur kondisi pelayanan di RS Bintang Amin. Tahap berikutnya, keseluruhan item dianalisis melalui uji reliabilitas, regresi linear berganda, pengujian parsial serta simultan, dan koefisien determinasi.

2. Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Reliabilitas Teknologi Informasi

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
X1	5	0,763	0,60	Reliabel

Tabel 6 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel Teknologi Informasi*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Berkat perolehan Cronbach's Alpha 0,763 yang melampaui amabang minimal 0,60, instrument variabel Teknologi Informasi (X1) terbukti reliabel serta konsisten untuk menjaring data riset.

b. Uji Reliabilitas Kualitas Administrasi

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
X2	5	0,698	0,60	Reliabel

Tabel 7 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas administrasi*

Sumber: Data hasil penelitian (2025)

Berkat perolehan Cronbach's Alpha 0,698 yang melampaui standar 0,60, instrument variabel Kualitas Administrasi (X2) terbukti reliabel serta konsistenn untuk diaplikasikan dalam penelitian.

c. Uji Reliabilitas Kompetensi Sumber Daya Manusia

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
X3	5	0,848	0,60	Reliabel

Tabel 8 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Berkat perolehan Cronbach's Alpha 0,848 yang melampaui standar 0,60, intstrumen variabel Kompetensi SDM (X3) terbukti sangan reliabel serta konsisten untuk pengukuran riset.

d. Uji Reliabilitas Efisiensi Pelayanan Pasien

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Variabel	Jumlah Item	Cronbach Alpha (α)	Nilai Minimal	Status
Y	5	0,758	0,60	Reliabel

Tabel 9 *Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efisiensi Pelayanan Pasien*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Berkat perolehan Cronbach's Alpha 0,758 yang melampaui standar minimal 0,60, instrument variabel Efisiensi Pelayanan Pasien (Y) terbukti reliabel dan siap dipakai untuk pengambilan serta pengolahan data lanjutan.

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Range	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Teknologi Informasi	190	20	5	25	15,46	3,231
Kualitas Administrasi	190	16	9	25	21,65	2,850
Kompetensi SDA	190	20	5	25	17,25	3,528
Efisiensi Pelayanan Pasien	190	19	6	25	17,25	3,762

Tabel 10 *Statistik Deskriptif Variabel Penelitian*

Berdasarkan Tabel 9, statistik deskriptif memperlihatkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai rata-rata yang cukup baik dengan sebaran data yang wajar. Data dari 190 responden tersebut memberikan gambaran mengenai Teknologi Informasi, Kualitas Administrasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Efisiensi Pelayanan Pasien sebagai dasar untuk pengujian selanjutnya.

4. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	4,040	1,869	2,162	0,032	–
Teknologi Informasi (X1)	0,182	0,068	2,686	0,008	Signifikan
Kualitas Administrasi	0,024	0,068	0,346	0,730	Tidak Signifikan
Kompetensi SDM	0,579	0,064	9,050	0,000	Signifikan

Tabel 11 *Hasil Analisis Regresi Linier Berganda*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Berdasarkan hasil regresi, diperoleh persamaan model sebagai berikut:

$Y = 4{,}040 + 0{,}182X1 + 0{,}024X2 + 0{,}579\ X3 + e$

Hasil regresi membuktikan bahwa Teknologi Informasi, Kualitas Administrasi, dan Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan trhadap Efisiesnsi Pelayanan Pasien di RS Bintang Amin Bandar Lamapung. Kompetensi Sumber Daya Manusia menjadi faktor paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,579. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kemampuan pegawai, didukung pengembangan teknologi informasi dan perbaikan administrasi secara berkelanjutan, untuk mendorong efisiensi pelayanan pasien. b.Uji t (Parsial)

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Teknologi Informasi (X1)	0,182	2,686	0,008	Signifikan
Kualitas Administrasi (X2)	0,024	0,346	0,730	Tidak Signifikan
Kompetensi SDM	0,579	9,050	0,000	Signifikan

Tabel 12 *Hasil Uji t (Parsial)*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Secara umum, pengujian parsial mengonfirmasi bahwa Kompetensi SDM dan Teknologi Informasi memberikan dampak positif serta signifikan terhadap efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung, dengan kapasitas SDM sebagai faktor terkuat, disusul oleh teknologi. Sebaliknya, kualitas administrasi tidak berdampak nyata.

1) Uji Parsial Teknologi Informasi (X1)

Perolehan t hitung 2,686 yang melampaui t tabel 1,972 dengan taraf signifikansi 0,008 (< 0,05) menegaskan penolakan Ho

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

dan penerimaan Ha . Artinya, teknologi informasi terbukti mendongkrak efisiesni pelayanan pasien secara positif dan signifikan, sehungga pemanfaatannya perlu dioptimalkan guna mempercepat alur kerja rumah sakit.

2) Uji Parsial Kualitas Administrasi (X2)

Nilai \ (t\) hitung sebesar 0,346 lebih kecil daripada \(t\) tabel 1,972, sedangkan signifikansinya 0,730 melebihi 0,05. Dengan demikian, Ho tidak ditolak dengan Ha tidak didukung. Kualitas Administrasi belum terbukti berpengaruh signifikan terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien meskipun koefisien regresinya positif. Perbaikan administrasi perlu disertai dukungan teknologi informasi dan kompetensi SDM agar efisiensi layanan dapat ditingkatkan.

3) Uji Parsial Kompetensi Sumber Daya Manusia (X3)

Capaian t hitung sebesar 9,050 yang melampaui t tabel 1,972 dengan signifikansi p < 0,001 mengonfirmasi penolakan Ho serta penerimaan Ha. Hal ini membuktikan bahwa kapabilitas dan keahlian pegawai berdampak positif secara signifikan dalam mendongkrak efisiensi layanan pasien.

4) Rekapitulasi Hasil Uji Parsial

Hipotesis	Hasil	Keputusan
H1	Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien Diterima	Diterima
H2	Kualitas Administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien	Ditolak
H3	Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien	Diterima

Tabel 13 *Rekapitulasi Hasil Uji t (Parsial)*

(Hasil Olah Peneliti, 2026)

c.Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	752,027	3	250,676	37,438	0,000
Residual	1.245,425	186	6,696	–	–
Total	1.997,453	189	–	–	–

Tabel 14 *Hasil Uji F (Simultan)*

Sumber: Data hasil penelitian (2025)

Berdasarkan Tabel 13 (F hitung 37,438 > F tabel 2,65; p < 0,001), ketiga factor secara bersama-sama terbukti berdampak signifikan terhadap efisiensi layanan pasien di RS Bintang Amin Bandar Lampung. Meskipun secara parsial kualitas administrasi tidak berpengaruh nyata hanya teknologi informasi dan kompetensi SDM yang signifikan secara simultan ketiganya tetap memberikan pengaruh yang berarti bagi efisiensi pelayanan.

d.Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,614	0,376	0,366	2,588

Tabel 15 *Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)*

Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Nilai R (0,614) menandakan korelasi yang cukup kuat antara integrasi teknologi informasi, mutu administrasi, dan kapasitas SDM dengan efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi pelayanan perlu didukung oleh pengembangan teknologi, perbaikan administrasi, dan peningkatan kompetensi pegawai. Selain itu, manajemen perlu memperhatikan kepemimpinan, budaya organisasi, komunikasi, motivasi, kepuasan kerja, serta pengelolaan sumber daya. Artinya, peningkatan efisiensi pelayanan membutuhkan upaya terpadu agar mutu dan efektivitas layanan kesehatan dapat terus ditingkatkan.

5. Hasil Uji Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis Jalur Substrukur 1

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Indonesian Journal of Innovation Studies
Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Model	Unstandardized *Coefficients* (B)	Std. Error	Standardized *Coefficients* (Beta)	t	Sig.
(Constant)	4,040	1,869	–	2,162	0,032
TI (X1)	0,182	0,063	0,163	2,686	0,008

Tabel 16 *Coefficients*

Sumber: Data hasil penelitian (2025)

Dengan t hitung (2,686) > t tabel (1,972) dan nilai signifikansi 0,008 (< 0,005), Teknologi informasi terbukti berdampak positif serta signifikan bagi efisiensi layanan pasien di RS Bintang Amin Bandar Lampung. Pemanfaatan rekam medis elektronik, pendaftaran daring, dan integritasi data dapat memercepat administrasi, meningkatkan ketepatan informasi, memperlancar koordinasi antarunit, serta mengurangi kesalahan pelayanan. Karena itu, optimalisasi teknologi informasi diperlukan untuk mendukung efisiensi pelayanan pasien.

b. Pengujian Hipotesis Jalur Substruktur 2

Model	Unstandardized *Coefficients* (B)	Std. Error	Standardized *Coefficients* (Beta)	t	Sig.
(Constant)	4,040	1,869	–	2,162	0,032
Kualitas administrasi (X2)	0,024	0,068	0,020	0,346	0,730

Tabel 17 *Coefficients*

a. Dependent Variable: Efisiensi Pelayanan Pasien (Y) Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Dengan perolehan t hitung 0,346 yang berada di bawah t tabel 1,972 serta signifikansi 0,730 (> 0,005), Kualitas Administrasi terbukti tidak berdampak signifkan terhadap efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung (H0 diterima, H2 ditolak).

Meskipun belum menunjukkan pengaruh yang signifikan secara statistik, kualitas administrasi tetap mendukung kelancaran pelayanan melalui prosedur yang jelas, pencatatan data yang akurat, dan koordinasi yang baik. Belum signifikannya pengaruh tersebut mengindikasikan bahwa efisiensi pelayanan juga berkaitan dengan faktor lain, terutama Teknologi Informasi dan Kompetensi SDM yang terbukti berpengaruh signifikan. Karena itu, perbaikan administrasi perlu disertai optimalisasi teknologi dan peningkatan kemampuan pegawai.

c. Pengujian Hipotesis Jalur Substruktur 3

Model	Unstandardized *Coefficients* (B)	Std. Error	Standardized *Coefficients* (Beta)	t	Sig.
(Constant)	4,040	1,869	–	2,162	0,032
Kompetensi SDM (X3)	0,579	0,064	0,546	9,050	0,000

Tabel 18 *Coefficients*

a. Dependent Variable: Efisiensi Pelayanan Pasien (Y) Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Melalui t hitung 9,050 yang melampaui t tabel 1,972 serta signifikan 0,000 (< 0,005), Kompetensi SDM terbukti mendongkrak efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung secara positif dan signifikan (H0 ditolak H3 diterima).

d. Pengujian Hipotesis Jalur Substruktur 4

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	752,027	3	250,676	37,438	0,000
Residual	1.245,425	186	6,696	–	–
Total	1.997,453	189	–	–	–

Tabel 19 *ANOVA*

a. Dependent Variable: Efisiensi pelayanan Pasienuktur (Y) Sumber: Data hasil penelitian (2026)

Dengan perolehan F hitung 37,438 yang melampaui F tabel 2,65 (p < 0,05), ketiganya teknologi, mutu administrasi, dan kapasitas SDM terbukti serentak memberikan pengaruh berarti terhadap efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung (H0 ditolak, H4 diterima).

B. Pembahasan

1. Analysis Deskriptif

Penelitian ini mencakup 190 karyawan medis dan nonmedis di RS Bintang Amin Bandar Lampung. Data kuesioner diolah

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

secara deskriptif menggunakan skala Likert 1-5. Hasilnya menunjukkan bahwa Teknologi Informasi, Kualitas Administrasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Efisiensi Pelayanan Pasien secara umum berada dalam kategori baik.

a. Teknologi Informasi

Variabel Teknologi Informasi dinilai berdasarkan lima indikator, meliputi ketersediaan komputer dan jaringan, penggunaan SIMRS, integrasi sistem antarunit, kemudahan akses data pasien, serta keandalan sistem informasi. Mayoritas responden sepakat bahwa pemanfaatan SIMRS di RS Bintang Amin efektif mempercepat alur pelayanan pasien. Penggunaan SIMRS mempermudah proses pencatatan, pencarian, dan pengelolaan data pasien sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efisien. Keberadaan sistem informasi juga membantu mengurangi pekerjaan yang dilakukan secara manual sehingga potensi kesalahan dapat diminimalkan. Dengan demikian, pemanfaatan SIMRS memberikan kontribusi yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan [8].

Indikator integrasi sistem informasi antar unit pelayanan menunjukkan bahwa responden menilai sistem informasi yang digunakan telah mampu mendukung koordinasi antarbagian di rumah sakit. Integrasi sistem memperlancar arus data lintas unit, sehingga layanan bergerak lebih cepat dan minim duplikasi guna mendongkrak ketepatan informasi pasien.

Mayoritas responden menilai bahwa data pasien dapat ditemukan dan diakses secara mudah serta cepat saat diperlukan. Kemudahan akses informasi sangat penting untuk mendukung pengambilan keputusan pelayanan secara cepat dan tepat. Dengan tersedianya data pasien secara lengkap dan mudah diakses, tenaga kesehatan maupun petugas administrasi dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif sesuai kebutuhan pasien.

Mayoritas responden menilai sistem informasi rumah sakit cukup andal karena jarang mengalami gangguan atau error. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem informasi telah berjalan dengan cukup stabil sehingga tidak menghambat proses pelayanan. Sistem yang andal mampu meningkatkan kepercayaan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi serta mendukung kelancaran operasional rumah sakit secara keseluruhan

Secara umum, Teknologi Informasi di RS Bintang Amin Bandar Lampung telah berfungsi dengan baik dalam menunjang pelayanan pasien. Dukungan perangkat yang memadai, pemanfaatan SIMRS, integrasi sistem, akses data yang mudah, dan keandalan teknologi turut mendorong peningkatan efisiensi pelayanan [9].

b. Kualitas Administrasi

Kualitas Administrasi dinilai melalui lima aspek, yaitu kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan administrasi, ketepatan pencatatan data pasien, koordinasi antarbagian, dan keterbukaan informasi biaya. Sebagian besar responden menilai bahwa prosedur yang diterapkan sudah jelas. Hal ini menunjukkan bahwa alur administrasi rumah sakit mudah dipahami sehingga membantu pegawai dan pasien menjalani setiap tahapan pelayanan.

Indikator kecepatan proses administrasi menunjukkan bahwa responden menilai proses administrasi berlangsung dengan cukup cepat dan tidak berbelit-belit. Proses administrasi yang sederhana mampu mempercepat alur pelayanan pasien sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan. Selain itu, pelayanan administrasi yang cepat juga meningkatkan efektivitas kerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat [10].

Indikator ketepatan pencatatan data pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai data administrasi pasien telah dicatat secara akurat. Ketepatan pencatatan data merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena berhubungan dengan keamanan data pasien serta ketepatan tindakan medis. Data yang akurat juga mempermudah proses pelayanan lanjutan dan penyusunan laporan administrasi rumah sakit.

Indikator koordinasi antarbagian administrasi menunjukkan bahwa responden menilai koordinasi antarunit administrasi telah berjalan dengan baik. Koordinasi yang efektif memudahkan pertukaran informasi antarbagian sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih lancar. Selain itu, koordinasi yang baik juga mampu mengurangi terjadinya kesalahan komunikasi yang dapat menghambat pelayanan kepada pasien.

Sementara itu, indikator transparansi informasi biaya pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan secara jelas dan terbuka kepada pasien. Transparansi biaya memberikan kepastian kepada pasien mengenai pelayanan yang diterima sehingga mampu meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Secara umum, Kualitas Administasi tergolong baik. Prosedur yang jelas, administrasi yang cepat, pencatatan akurat, koordinasi yang lancar, dan informasi biaya yang transparan turut mendukung pelayanan pasien di RS Bintang Amin Bandar Lampung [11].

c. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Berdasarkan dimensi pemahaman tugas, keterampilan, penguasaan sistem, profesionalisme, serta kolaborasi lintas unit, mayoritas responden menyatakan pegawai telah bekerja sesuai standar operasional yang berlaku. Responden menilai keterampilan pegawai dalam melayani pasien sudah memadai, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan mutu pelayanan tetap terjaga. Pada aspek penguasaan sistem informasi rumah sakit, sebagian besar responden menilai pegawai mampu mengoperasikannya dengan baik. Kemampuan ini membantu memperlancar pelayanan berbasis teknologi serta mempercepat proses kerja. Sementara itu, profesionalisme pegawai dinilai telah sesuai dengan etika dan standar pelayanan. Sikap tersebut terlihat dari kedispilinan, tanggung jawab, dan kesungguhan pegawai dalam melayani pasien.

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Sementara itu, indikator kemampuan bekerja sama dengan unit lain menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kerja sama antarunit telah berjalan dengan baik. Kolaborasi yang efektif antarbagian mendukung kelancaran pelayanan serta mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul selama proses pelayanan pasien [12]. Secara umum, kompetensi pegawai RS Bintang Amin Bandar Lampung tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai telah mendukung pelayanan pasien dan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan rumah sakit.

d. Efisiensi Pelayanan Pasien

Efisiensi Pelayanan Pasien dinilai berdasarkan lima aspek, yaitu ketepatan waktu, waktu tunggu, kemudahan prosedur, kesesuaian biaya, dan pemanfaatan sumber daya. Sebagian besar responden sepakat bahwa aspek ketepatan waktu telah berjalan baik sesuai jadwal yang ditetapkan, sehingga turut memperkuat mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan.

Indikator waktu tunggu pasien menunjukkan bahwa responden menilai waktu tunggu pelayanan relatif singkat. Waktu tunggu yang singkat mencerminkan proses pelayanan yang berjalan secara efektif serta mampu meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Mayoritas responden menilai prosedur pekayanan ringkas dan mudah dipahami, sehingga pasien dapat mengakses layanan kesehatan secara cepat dan efisien [13]. Indikator kesesuaian biaya pelayanan menunjukkan bahwa responden menilai biaya pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Kesesuaian biaya mencerminkan adanya transparansi dan keadilan dalam pemberian pelayanan kepada pasien sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Sementara itu, indikator optimalisasi penggunaan sumber daya menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sumber daya yang dimiliki rumah sakit telah dimanfaatkan secara optimal dalam proses pelayanan. Penggunaan sumber daya secara optimal dapat meningkatkan produktivitas kerja dan efisiensi pelayanan.

Efisiensi Pelayanan Pasien di RS Bintang Amin Bandar Lampung dinilai baik, didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi, administrasi yang memadai, dan kompetensi pegawai. Ketiga aspek tersebut berperan dalam menjaga mutu pelayanan rumah sakit [14].

2. Analysis Verifikatif

a. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien

Berkat t hitung 2,686 > 1,972 dan signifikan 0,008 (< 0,05) yang menolak H0, Teknologi Informasi terbukti berdampak positif secara signifikan terhadap efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung. Implementasinya mempercepat tugas. mendongkrak akurasi data pasien, serta merapikan koordinasi antarunit.

Temuan ini sejalan dengan teori sistem informasi yang menekankan peran teknologi dalam memperlancar pekerjaan organisasi kesehatan. Penggunaan teknologi dan SIMRS memungkinkan data dikelola secara cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga tenaga medis maupun administrasi dapat memperoleh informasi tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan [15].

Secara praktis, manajemen RS Bintang Amin Bandar Lampung perlu meningkatkan infrastruktur dan kualitas jaringan serta melakukan pemeliharaan sistem secara rutin. Langkah ini penting untuk mengurangi gangguan, mempercepat akses data pasien, dan menjaga kelancaran pelayanan. Pengembangan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam mendukung efisiensi pelayanan secara berkelanjutan.

b. Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien

Perolehan t hitung sebesar 0,346 dengan signifikansi 0,730 (> 0,05) menegaskan bahwa Kualitas Administrasi tidak berpengaruh berarti terhadap efisiensi layanan pasien di RS Bintang Amin Bandar Lampung (H0 diterima). Meskipun hubungan kedua variabel berarah positif, pengaruhnya belum terbukti secara statistik. Dengan demikian, peningkatan kualitas administrasi belum mampu memberikan perubahan yang berarti terhadap efisiensi pelayanan pasien di RS Bintang Amin Bandar Lampung [16].

Kualitas administrasi yang baik tetap tercermin dari prosedur pelayanan yang jelas, proses administrasi yang tidak berbelit-belit, pencatatan data pasien yang akurat, koordinasi antarbagian yang efektif, serta transparansi informasi biaya pelayanan. Aspek-aspek tersebut berperan dalam mendukung kelancaran operasional pelayanan rumah sakit dan membantu mengurangi kesalahan administrasi serta memperlancar proses registrasi pasien. Dalam penelitian ini, Kualitas Administrasi belum terbukti berkontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan. Lonjakan efisiensi ini tampaknya lebih bertumpu pada optimalisasi teknologi informasi serta kapasitas sumber daya manusia.

Manajemen RS Bintang Amin Bandar Lampung perlu menyederhanakan prosedur dan memperbaiki administrasi dengan dukungan teknologi informasi. Kendati pengaruh parsialnya tak signifikan, pembenahan administrasi tetap esensial dalam menopang kualitas, beriringan dengan penguatan teknologi serta kapasitas SDM yang terbukti mendongkrak efisiensi layanan pasien [17].

c. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien

Berkat t hitung 9,050 > 1,972 serta signifikansi 0,000 (< 0,05), Kompetensi SDM terbukti menjadi factor terkuat dan paling dominan dalam mendongkrak efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung. Penguasaan tugas, keterampilan, dan kolaborasi pegawai memastikan penugasan tuntas secara cepat serta presisi, sekaligus menegaskan bahwa efektivitas

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

teknologi dan administrasi mutlak bergantung pada kapabilitas pengelolanya [18].

Manajemen RS Bintang Amin Bandar Lampung perlu mengembangkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, peningkatan keterampilan, pembinaan profesionalisme, dan evaluasi rutin agar pelayanan semakin efektif, efisien, dan bermutu.

d. Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Administrasi, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efisiensi Pelayanan Pasien

Berdasarkan uji serentak, teknologi informasi, mutu administrasi, dan kapasitas SDM terbukti berdampak signifikan terhadap efisiensi layanan di RS Bintang Amin Bandar Lampung (F hitung 37,438 > 2,65; p= 0,000 < 0,05; Hoditolak, H4diterima). Sinegri ketiganya lewat percepatan pengelolahan data, kelancaran alur administrasi, dan standar operasional menyumbang 37,6% variasi efisiensi (R2 = 0,376), sedangkan 62,4% sisanya dipengaruhi factor lain di luar cakupan riset [19].

Manajemen RS Bintang Amin Bandar Lampung perlu memperkuat teknologi informasi, memperbaiki sistem administrasi, dan meningkatkan kemampuan pegawai secara berkelanjutan. Upaya ini diharapkan dapat mempercepat pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kepuasan pasien. Pengembangan ketiga aspek tersebut menjadi langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan berdaya saing [20].

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di RS Bintang Amin Bandar Lampung,dapat di simpulkan bahwa:

1. Teknologi Informasi, Kualitas Administrasi, Kompetensi Sumber Daya Manusia, dan Efisiensi Pelayanan Pasien secara umum dinilai baik oleh responden.

2. Teknologi informasi berdampak positif dan signifikan terhadap efisiensi layanan pasien.

3. Kualitas administrasi menunjukkan hubungan searah, namun pengaruh parsialnyaa tidak signifikan.

4. Kompetensi SDM menjadi predicator paling dominan dengan pengaruh positif-signifikan tertinggi (t = 9,050); mengungguli IT 2,686 dan administasi 0,346).

5. Secara serentak, ketiganya memberikan pengaruh berarti dengan porsi penjelasan sebesar 37,6% (R2 = 0,376), sedangkan 62,4% sisanya bersumber dari factor lain di luar model.

Implikasi manajerial menyarankan rumah sakit untuk fokus mengoptimalkan kapasitas pegawai via pelatihan berkala, di samping merawat infrastruktur teknologi serta merapikan alur administrasi. Riset mendatang disarankan mengekspolarasi variabel tambahan, memperbesar sampel, atau mencakup fasilitas kesehatan lain guna memperkaya perspektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengapresiasi seluruh pihak yang mendukung penelitian ini. Hasilnya diharapkan menjadi masukan bagi RS Bintang Amin Bandar Lampung dalam meningktkan efisiensi pelayanan. AI digunakan untuk penyuntingan bahasa, dengan hasil yang telah di verifikasi dan menjadi tanggung jawab penulis atas keakuratan, orisinalitas, serta integritas artikel.

References

1. K. A. Yani, “Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS),” in Buku Ajar Praktek Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK), 2021.
2. A. W. Zein, D. Anggraini, and R. A. Malau, “Peran digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik,” Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis, dan Digital, vol. 2, no. 2, 2024.
3. M. Armstrong and S. Taylor, Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice: A Guide to the Theory and Practice of People Management, 16th ed. Kogan Page, 2023.
4. M. Bayhaqi, A. Pratama, and F. Rahman, “Pengaruh digital transformation & information management terhadap efisiensi layanan rumah sakit,” Jurnal Manajemen Kesehatan, vol. 7, no. 2, pp. 115–128, 2025.
5. D. Daraba, R. Salam, I. D. Wijaya, A. Baharudin, D. Sanusi, and B. Bustamin, “Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia,” Jurnal Pallangga Praja, 2021.
6. L. E. Hutagalung, “Analisa manajemen risiko sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) pada Rumah Sakit XYZ menggunakan ISO 31000,” TeIKa, vol. 12, no. 1, pp. 23–33, 2022.
7. A. Sihombing, Y. Nuraeni, and W. Triyunarti, “Bangunan gedung rumah sakit di Kabupaten Cianjur dilihat dari Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Undang-Undang No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung,” PAJOUL (Pakuan Justice Journal of Law), vol. 3, no. 1, pp. 15–23, 2022.
8. N. W. Sutisna and A. Effane, “Fungsi manajemen sarana dan prasarana,” Karimah Tauhid, vol. 1, no. 2, pp. 226–233, 2022.
9. S. F. N. Permana and M. H. Syam, “Pengelolaan limbah medis rumah sakit dihubungkan dengan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup,” Bandung Conference Series: Law Studies, vol. 2, no. 2, 2022.
10. S. P. Robbins and T. A. Judge, Organizational Behavior, 19th Global ed. Pearson, 2024.
11. A. Sahputri, H. Linda, and P. Surgia, “Pengaruh kompetensi SDM dalam pemanfaatan SIMRS di rumah sakit,” Jurnal

Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).

Vol. 28 No. 1 (2027): January
DOI: 10.21070/ijins.v28i1.2339

Promotif Preventif, vol. 7, no. 6, 2024.
12. N. F. Sholikah and S. Sunarto, Teori Manajemen Pendidikan Islam, 2024.
13. A. E. Isprasetia, I. Nurmalasari, A. S. W. Kusuma, D. Ramdani, and A. Setiawan, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terhadap efisiensi waktu tunggu pasien rawat jalan," Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia, 2025.
14. K. C. Laudon, J. P. Laudon, and C. G. Traver, Management Information Systems: Managing the Digital Firm, 18th Global ed. Pearson, 2025.
15. World Economic Forum, The Future of Jobs Report 2023. World Economic Forum, 2023.
16. M. Syafri, "Sejarah dan perkembangan teori manajemen," in Pengantar Manajemen, 2024.
17. G. R. Terry, Dasar-Dasar Manajemen. Bumi Aksara, 2021.
18. United Nations, World Public Sector Report 2022. United Nations, 2022.
19. A. Utarini, I. Dwiprahasto, A. N. Probandari, D. Pramono, Y. Mahendradhata, and M. Julia, Metode Penelitian: Prinsip dan Aplikasi untuk Manajemen Rumah Sakit. Gadjah Mada University Press, 2022.
20. M. Lisabella and H. Hasmawaty, "Pengaruh kepemimpinan transformasional dan kualitas kehidupan kerja (quality of work life) terhadap keterlibatan pegawai (employee engagement)," Jurnal Manajemen, 2021.

ISSN 2598-9936 (online), https://ijins.umsida.ac.id, published by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Copyright © Author(s). This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY).